

На основу члана 42. Статута ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац бр 01-6492/1 од 14.12.2016. године и Закључка Надзорног одбора ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац, бр.01-7643/1 од 7.12.2018. године, директор ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац, дана 10.12.2018. године, доноси следећу

ОДЛУКУ

1. ДОНОСИ СЕ „Правилник о решавању приговора, рекламација и жалби корисника комуналних услуга ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац“
2. „Правилник о решавању приговора, рекламација и жалби корисника комуналних услуга ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац“ објавити на огласним таблама предузећа и доставити руководиоцима служби.

Образложење

Закључком Надзорног одбора ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац, бр 01-7643/1 од 7.12.2018. године предложено је доношење Правилника о решавању приговора, рекламација и жалби корисника комуналних услуга ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац.

Због потребе редовног пословања ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац указала се потреба за доношењем Правилника о решавању приговора, рекламација и жалби корисника комуналних услуга ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац.

Правилник о решавању приговора, рекламација и жалби корисника комуналних услуга ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац објавити на огласним таблама предузећа и доставити руководиоцима служби.

На основу свега напред наведеног, донета је одлука као у изреци.

ДИРЕКТОР
ЈКП „Водовод и канализација“
Пожаревац

Владимир Стојимировић, дипл.инж.маш.



Врху

На основу члана 38. став 1. тач. 7. и 22., чл. 42. став 1. тач. 2. и 19. Статута ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац бр.01-6492/1 од 14.12.2016. године, Сагласности Надзорног одбора ЈКП „Водовод и канализација“ бр. 01-7643/1 од 7.12.2018. године, а у складу са одредбама чл. 56. и 139. став 1. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“ бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018) и чл. 3. став 1. тачка 5., чл. 18. став 1. тачка 1. и чл. 19. Закона о водама („Сл. гласник РС, бр. 30/10, 93/12 и 101/16) доносим

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА

01-7644/1
07.12.2018
ПОЖАРЕВАЦ

**ПРАВИЛНИК
О НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА, РЕКЛАМАЦИЈА И ЖАЛБИ
КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА**

Члан 1.

Овим правилником (у даљем тексту: Правилник) ближе се уређују услови и начин решавања приговора, рекламација и жалби из комуналне делатности ЈКП „Водовод и канализација“ Пожаревац, са седиштем у Пожаревцу, ул. Југ Богданова 22., Пожаревац (у даљем тексту: вршилац комуналне делатности), поднетих од стране корисника комуналних услуга (у даљем тексту: корисник комуналних услуга).

Члан 2.

Комунална делатност од значаја за остваривање животних потреба корисника услуга обухвата следеће услуге и то:

- Снабдевања водом за пиће (захватање, пречишћавање, прерада и испорука воде водоводном мрежом до мерног инструмента потрошача, обухватајући и мерни инструмент);
- Пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода (сакупљање, одвођење, пречишћавање и испуштање отпадних, атмосферских и површинских вода са површина јавне намене, односно од прикључка корисника на уличну канализациону мрежу).

Члан 3.

Комунална услуга снабдевања водом за пиће је вода намењена за људску употребу и у складу са овим правилником и Законом о водама, обухвата воду после третмана која је намењена за пиће, кување, припрему хране или за друге потребе домаћинства и доставља се из дистрибутивне мреже крајњем кориснику

Члан 4.

Комунална услуга снабдевања водом за пиће и пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода из члана 2. Правилника је непрекидна и систематска.

Члан 5.

Вршилац комуналних делатности је дужан да кориснику комуналних услуга, за купљену робу (воду) или услугу, изда рачун.
Рачун из става 1. овог члана мора да садржи:

1. Назив, пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета вршиоца комуналне делатности;
2. Податке о продатој роби (води) или пруженој услузи;
3. Продајну цену;
4. Датум издавања рачуна;
5. Спецификацију продајне цене, у случају да се уговорна обавеза вршиоца комуналне делатности састоји из више услуга, које се посебно наплаћују.

Вршилац комуналне делатности је дужан да на захтев корисника комуналних услуга достави спецификацију продајне цене у писаној форми ради утврђивања цене за сваку од извршених услуга.

Елементе који кориснику комуналних услуга омогућавају да провери и прати износ свог задужења и оствари увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима и подзаконском актима.

Члан 6.

Корисник комуналних услуга може да изјави приговор/рекламацију/жалбу вршиоцу комуналних делатности до истека рока за плаћање рачуна, ради остваривања својих права из овог правилника и права утврђених Законом о заштити потрошача.

Корисник комуналних услуга испуњава право на рекламацију уколико има потписан кориснички уговор.

Вршилац комуналних делатности је дужан да се о приговору/рекламацији/жалби без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема:

- писмено изјасни о свим основаним и неоснованим наводима корисника комуналних услуга;
- да наведе конкретне предлоге и рок за решавање основаних навода корисника комуналних услуга.

У случају да вршилац комуналне делатности није у могућности да поступи у складу са ставом 3. овог члана, дужан је да о томе одмах обавести корисника комуналних услуга.

Вршилац комуналних делатности задржава право на још једно продужење рока за одлучивање о приговору/рекламацији/жалби из става 3. овог члана из оправданих тј објективних разлога на које није могао утицати уз претходно добијену сагласност подносиоца приговора/рекламације/жалбе.

Корисник комуналних услуга приговор/рекламацију/жалбу из става 3. овог члана подноси писаним путем, лично код вршиоца комуналне делатности, путем поште или електронске поште.

Члан 7.

Приговор вршиоцу комуналне делатности може да поднесе само корисник комуналне услуге.

Корисник комуналних услуга (услуга дистрибуције и испоруке воде за пиће, као и одвођења и пречишћавања отпадних вода) је физичко лице или правно лице које је власник, купац или корисник по другом основу непокретности прикључених на јавну водоводну или канализациону мрежу.

Члан 8.

Вршилац комуналне делатности утврђује услове и начин подношења и решавања приговора у следећим случајевима:

1. Уколико корисник комуналних услуга поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, вршилац комуналне делатности га упућује на Дирекцију за мере и драгоцене метале, која је у складу са Законом о метрологији надлежна за решавање ове врсте приговора. Уколико је водомер неисправан на штету корисника услуга, трошкове ванредног прегледа водомера сноси вршилац комуналне делатности. У случају када је водомер исправан или ако је водомер неисправан на штету вршиоца комуналне делатности, све трошкове сноси корисник комуналних услуга.
2. У случају кvara на интерним - унутрашњим инсталацијама, инсталацијама иза водомера, корисника комуналних услуга код којих се не обрачунава одвођење и пречишћавање отпадних вода, приговор ће се сматрати неоснованим.
3. Ако читавање водомера није омогућено од стране корисника комуналних услуга, читач водомера је дужан да писмено обавести корисника комуналних услуга да је његова обавеза да сам чита стање и да исто лично, мејлом, или телефонским путем достави служби наплате, како би јављено стање на водомеру било евидентирано.
4. У случају оштећења водомера, корисник комуналних услуга има обавезу да исто у року од 48 сати пријави вршиоцу комуналних делатности.
5. У случају приговора корисника комуналних услуга који се односи на било какво оштећење водомера (пукло стакло на водомеру, цурење на водомеру итд.) техничка служба ће на основу извештаја интервентне екипе размотрити оправданост и дати писмени предлог за решавање рекламације.
6. Приговор корисника комуналних услуга који се односи на смрзнут, истопљен или механички оштећен водомер је неоснован, када се кварови овог типа јављају због непажње корисника услуге, те трошкове замене водомера сноси корисник комуналних услуга.
7. Приговор корисника комуналних услуга који се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) се не прихвата, ако је корисник комуналних услуга или члан домаћинства који има пребивалиште на истој адреси потписао потврду/записник о замени водомера са читаним стањем и ако то стање одговара стању евидентираном у контролном извештају.
8. Приговор корисника комуналних услуга који се односи на евидентирано стање на водомеру приликом демонтажа (замене) водомера се не прихвата у случајевима када корисник комуналних услуга није присуствовао замени водомера, а уредно је обавештен о томе, односно када вршилац комуналне делатности замену водомера изврши путем комисије именоване од стране директора.
9. Приговор корисника комуналних услуга на раније издате обрачуне/рачуне се не прихвата, уколико исти не буду достављени у року од 15 дана по пријему

- обрачуна/рачуна, односно ако корисник комуналних услуга не поступи у складу са упутством које се налази на полеђини обрачуна/рачуна.
10. Код измене броја чланова домаћинства у категорији корисника комуналних услуга у кућним саветима, исте се признају само ако су достављене од стране управника стамбене заједнице или лица које овласти управник стамбене заједнице до 25. у месецу за текући месец.
 11. Приговор који се односи на техничко стање водомера и склониште за водомер решаваће се на начин утврђен Одлуком о водоводу и канализацији
 12. Приговор на украдени водомер се не прихвата, јер је власништво корисника комуналних услуга, трошкове за нови водомер сноси корисник услуга
 13. У случају захтева корисника за репрограм дуговања, вршилац комуналне делатности доноси одлуку у складу са одлуком Надзорног одбора бр. 01-2968/1 од 12.6.2014. године којим се одобрава репрограм измирења дуга за физичка и правна лица.

Члан 9.

Приговоре, рекламације и жалбе корисника комуналних услуга решава комисија вршиоца комуналних услуга у чијем саставу је представник евидентираног Савеза за заштиту потрошача.

Састав и број чланова комисије одређује се решењем директор вршиоца комуналне делатности.

Комисија разматра приговоре, рекламације и жалбе које су вршиоцу комуналних делатности достављене писменим путем поштом, електронском поштом или лично.

Комисија ради и одлучује у седницама.

Комисија доноси одлуке већином гласова од укупног броја чланова комисије.

Члан 10.

Члан комисије може да решава о приговору, рекламацији и жалби и шаље одговоре подносиоцима рекламација и пре одржавања седнице уз консултацију осталих чланова, лично или путем телефона, уз обавезу достављања кварталних извештаја о поднетим приговорима, рекламацијама и жалбама.

Члан комисије поступа као извештач у предметима којима је задужен, припрема одлуке и друга акта у вези са поступком у тим предметима.

Комисија је дужна да води уредну евиденцију о предметима у вези са приговорима/рекламацијама/ жалбама.

Приговори, рекламације и жалбе, као и одлуке о истима, евидентирају се код вршиоца комуналних услуга и чувају се две (2) године од дана њиховог подношења.

Члан 11.

На одлуку, одговор, комисије, корисник комуналне услуге може се у року од 8 дана писменим путем обратити Надзорном одбору вршиоца комуналне делатности.

Члан 12.

Вршилац комуналне делатности може привремено искључити корисника комуналних услуга са јавног водовода, односно може ускратити пружање комуналне услуге, ако корисник комуналних услуга, не измирује своје обавезе за пружене услуге непрекидно у року од 60 дана, од дана доспећа првог неплаћеног рачуна, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Вршилац комуналне делатности је дужан да пре искључења у смислу става 1. овог члана, корисника у писменој форми:

1. Упозори на обавезу испуњења обавеза;
2. Обавести да обавезе из тачке 1. став 2. овог члана може испунити у року од највише 30 дана од дана достављања писменог обавештења.

Уколико корисник комуналних услуга оспори постојање или висину обавеза из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за пружене комуналне услуге, вршилац комуналне делатности не може искључити корисника комуналних услуга са јавног водовода и ускратити му пружене комуналне услуге до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Члан 13.

Случајеви који нису обухваћени овим правилником вршилац комуналне делатности ће решавати појединачно у складу са важећим законским и подзаконским актима.

Члан 14.

Измене и допуне овог правилника ће се вршити на начин како је исти донет.

Члан 15.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли вршиоца комуналне делатности.

ЈКП „Водовод и канализација“
Пожаревац

Владимир Стојимировић, дипл. инж. маш. директор

Врши